أدوات جمع البيانات:

المحاضرة 03

1. الملاحظة (المشاهدة العلمية):

أ. مفهوم الملاحظة العلمية وخصائصها:

إن الملاحظة كلمة مشتقة من الفعل الثلاثي لحظ. وهي تعني في اللغة العربية النظر إلى الشيء، ويقابلها في اللغة الفرنسية كمصطلح "Observation".

أما الملاحظة في البحث العلمي، فهي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب، في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، ومن التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية.[1]

وتعد الملاحظة من أقدم طرق جمع البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة ما، كما أنها الخطوة الأولى في البحث العلمي وأهم خطواته. تعني الملاحظة بمعناها البسيط: الانتباه العفوي إلى حادثة أو ظاهرة أو أمر ما، أما الملاحظة العلمية فهي: انتباه مقصود ومنظم ومضبوط للظاهرات أو الحوادث أو الأمور بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها.

أو هي كل ملاحظة منهجية تؤدي إلى الكشف عن دقائق الظاهرات المدروسة وعن العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظاهرات الأخرى.

وتعريف آخر: عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظاهرات والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات، والتنبؤ بسلوك الظاهرة أو توجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.[2]

كما يمكن تعريف الملاحظة على أنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظاهرات والمشكلات والأحداث ومكوناته لمادية ومتابعة سيرتها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات، والتنبؤ بسلوك الظاهرة أو توجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.[3]

كما تعتبر الملاحظة من أهم أدوات البحث العلمي لكونها تتيح للباحث تفحص الجوانب المبحوثة في الظاهرة عن قرب، في إطار ظروفها الطبيعية العادية غير المصطنعة.[4]

ب. أنواع الملاحظة:

هناك الكثير من التقسيمات للملاحظة والتي أدرجها الباحثين، وذلك بناء إلى عدة معايير، نحاول أن نذكر منها:[5]

- **الملاحظة البسيطة غير المقصودة:**

ويطلق عليها بعض الخبراء أحيانا "الملاحظة الفجة"، وهي الملاحظة السريعة التي يقوم بها الإنسان في ظروف حياة العادية، ولا تستهدف الكشف عن حقائق علمية محدودة أو غاية نظرية واضحة، وتقف هذه الملاحظة عند حد المواقف العلمية المحدودة القاصرة عن محاولة تفسير الظواهر أو الوصول إلى أسبابها الحقيقية.

وليس معنى ذلك أن مثل هذا النوع من الملاحظة عديم القيمة نهائيا، إذ يعتبر تمهيدا للملاحظة العلمية المقننة، فضلا عن أن هناك احتمالا في أن تكشف بعض الملاحظات الفجة أو العرضية عن حقائق جديدة على جانب كبير من الأهمية، ويؤكد هذا الاتجاه إهتداء -جاليلو- إلى قانون سقوط الملاحظات الفجة، واكتشاف -بافلوف- نظرية الفعل المنعكس الشرطي حينما كان يقوم بأبحاث تجريبية على متغيرات أخرى غير ذلك صلة بطبيعة هذه النظرية.

- **الملاحظة العلمية أو الموجهة أو المقصودة:**

وهي نوع الملاحظة المنهجية التي يقوم بها الباحث بدقة مستهدفا الكشف عن تفاصيل الظاهرات، والعلاقات الخفية أو الظاهرة التي يحتمل أن توجد بين عناصرها، أو بينها وبين الظاهرات الأخرى.

وهذا النوع من الملاحظات الموجهة هو الذي يعتد به كركن أساسي من أركان المنهج العلمي.

كما أن هناك تقسيم آخر:

- الملاحظة العفوية البسيطة.
- الملاحظة المقصودة والمضبوطة والمنظمة.
- الملاحظة الفردية والملاحظة الجماعية.

- الملاحظة في الطبيعة وتستعمل في العلوم الطبيعية وفي العلوم السلوكية.
- الملاحظة في الخبر.
- الملاحظة في العيادة.

هذا وقد يخطئ الباحث في ملاحظاته، إما لأسباب نفسية أو شخصية، ويؤثر ذلك على تفسير الملاحظة، واستقرائها والربط بينها، وتبين علاقاتها المتبادلة، لهذا تفرق بعض البحوث العلمية بين الملاحظ والمفسر، وبشكل عام تكون الملاحظة الدقيقة نتيجة للممارسة والتدريب، ونتيجة لتوافر صفات في الملاحظ: الانتباه والاهتمام والموضوعية، والإحساس والاستعانة ببعض الأدوات حين اللزوم.[6]

ج. شروط الملاحظة العلمية:

بناء على ما تم ذكره سابقا، يمكن القول أن بأن الملاحظة العلمية تتمثل فيها مجموعة العناصر والخصائص التالية:[7]

- استعانة الباحث بالأجهزة والأدوات والأساليب في التسجيل.
- التدخل الإيجابي الذي يتمثل في الجهد العقلي الذي يبذله الباحث في تنسيق المعلومات وتفسيرها والحدس بها، تلك المعلومات التي تبدو -ظاهريا- منفصلة ومبعثرة.
- تستهدف الملاحظة بمعناها العلمي تحقيق غرض عقلي هو الكشف عن بعض الحقائق التي يمكن استخدامها لاستنباط معرفة جديدة.
- وضوح الغاية التي تسعى إليها والتي قد تتمثل في الكشف عن الخواص الرئيسية للظاهرة المدروسة، أو معرفة الظروف التي أوجبت وجودها، توصلا إلى كسب معرفة جديدة وتحقيق هدف علمي محدد.
- وتعتمد الملاحظة العلمية على نظريات دعمتها حقائق بهدف اكتشاف عوامل ومتغيرات، أو التفسير العلمي الصحيح للملاحظات.
- الملاحظة العلمية يجب أن تكون موضوعية ومجردة من كل طابع أو تقدير شخصي.

د. مزايا الملاحظة وعيوبها:

نشير إلى ضرورة استعمال كأداة فيجمع البيانات والمعلومات بخاصة في دراسة الظاهرات الاجتماعية ودراسة تحليل المضمون والوثائق وأهم مزاياها:[8]

- دقة المعلومات بسبب ملاحظة الظاهرات في ظروفها الطبيعية.
- أسلوب الملاحظة، الأسلوب الأكثر أهمية في حال عدم التمكن من استخدام أسلوبي المقابلة والاستبيان لجمع المعلومات، كدراسة الظاهرات الطبيعية.
- دقة التسجيل بسبب إجرائه أثناء فترة الملاحظة.
- تسمح بالتعرف على بعض الظاهرات أو الحوادث التي قد لا يفكر الباحث أو المبحوث بأهميتها، إذا ما تم استخدام الاستبيان أو المقابلة.
- يمكن إجراء الملاحظة على عدد قليل من المفحوصين.

أما عيوب الملاحظة فهي كالآتي:

- يغير الملاحظون سلوكهم إذا ما شعروا بإجراء الملاحظة.
- قد تستغرق الملاحظة وقتا طويلا وجهدا وتكلفة مرتفعة من الباحث.
- قد يحث تحيز من الباحث، إما بسبب تأثره بالأفراد أو عدم نجاحه في تفسير ظاهرة ما.
- هناك عوامل دقيقة تؤثر على السلوك في أثناء الملاحظة، مما يؤثر في دقة الملاحظة.

المحاضرة 04

2. المقابلة:

أ. مفهوم المقابلة:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها. والاستبيان في تصميمه أقرب إلى الدليل

المرشد المتضمن لسلسة أسئلة، التي تقدم إلى المبحوث وفق تصور معين ومحدد الموضوعات، قصد الحصول على معلومات خاصة بالبحث، في شكل بيانات كمية تفيد الباحث في إجراء مقارنات رقمية، للحصول على ما هو بصدد البحث عنه، أو في شكل معلومات كيفية تعبر عن مواقف وآراء المبحوثين من قضية معينة.[9] وتشمل المقابلة على أسئلة محددة للحصول على إجابات دقيقة بشأنها، وخلافا للاستبيان، فإن الباحث يتحاور مع الإنسان الذي يجري معه المقابلة ويغير أسلوب الأسئلة إذا كان هناك غموض إلى أن يحصل على الجواب الذي يتماشى والسؤال المطروح.[10]

والمقابلة يمكن أن تستخدم لوحدها أو عاملا مساعدا مع طرق أخرى في دراسة الفرد. وهي الطريقة المناسبة لجمع المعلومات من الأشخاص غير المتعلمين. كما أنها تتيح المجال للشخص الذي يجري المقابلة بالتكلم أكثر من الكتابة.

ويمكن القول أن المقابلة هي عبارة عن استبيان شفوي، فبدلا من أن يكتب المستجيب استجاباته فإنه يتحدث بها شفويا ووجها لوجه، والقائم على المقابلة إذا كان لديه المهارة الكافية في إجراء المقابلة فإنه يحصل على معلومات كثيرة من الطرف الآخر، وقد يحصل على معلومات أكثر من وسيلة أخرى، بسبب أن الناس يرغبون بشكل عام في الكلام أكثر من الكتابة.[11]

ب. متطلبات المقابلة وشروطها:

هناك مجموعة من المتطلبات الأساسية للقيام بمقابلة ناجحة وهي كالآتي:

- درجة توافر المعلومات لدى المستجيب، فإذا لم تتوفر المعلومة المطلوبة لدى المستجيب فإنه لا يستطيع الإجابة على الأسئلة المطروحة. وقد يعزى عدم توفر المعلومة إلى النسيان أو أحجام الفرد نفسه على الاستجابة.
- الإدراك وهذا يعني فسهم المستجيب لما هو مطلوب منه. وأي الأطر المرجعية سيعتمد عليها في التعبير عن إجابته. من هنا يأتي أهمية دور القائم بالمقابلة بالتوضيح للمستجيب ما هو الدور المتوقع منه.
- الدافعية بمعنى آخر ما هي شدة الدافعية عند المستجيب للإجابة على الأسئلة التي توجه إليه، لذا فإن العمل على زيادة تأثير العوامل التي تؤدي إلى رفع مستوى الدافعية عند المستجيب يعد أمرا هاما.

- أن يعي المقابل دوره، وكيف بإمكانه بناء علاقة مع المستجيب.[12]

كما أنه هناك العديد من الأمور الهامة التي يتوجب على الباحث في استطلاعات الرأي العام مراعاتها عند التحضير للمقابلة وفي أثناء إجراء المقابلة نفسها، وقد يؤدي إغفال تلك الأمور أو بعض منها إلى الحصول على معلومات غير موثوقة وبالتالي إلى فشل البحث. وعليه فإنه يتوجب على الباحث مراعاة الأمور التالية:[13]

- تدريب الأشخاص المكلفين بإجراء المقابلة والتأكد من كفاءتهم للقيام بذلك: فقد يقوم الباحث بإجراء المقابلة بنفسه وهو الأمر المفضل، أو قد يستند إلى فريق مساعد وفي هذه الحالة يجب على الباحث تعريف هذا الفريق بطبيعة الدراسة وتفاصيلها وتدريبهم على إجراءها بشكل سليم، وطبيعة المعلومات المرجوة من خلال هذه المقابلة.
- التدريب المسبق للمقابلة: ففي كثير من المقابلات يفضل أن يتم الاتصال بالمبحوث لتحديد وقت إجراء المقابلة وإعطائه فكرة مختصرة عن البحث حتى يتمكن من تهيئة نفسه ومراجعة بعض المصادر مسبقا للحصول على المعلومات التي قد تتطلبها المقابلة.
- تحديد مكان إجراء المقابلة: فالأفضل أن تجرى المقابلة في مكان بعيد عن العمل إذا أمكن ذلك مما يوفر للباحث والمبحوث أجواء أكثر هدوءا لإجراء المقابلة. أما إذا تم إجراء المقابلة في مكان العمل فيفضل أن يكون خارج أوقات الدوام.
- مظهر الباحث: إذ يجب أن يتناسب مظهر الباحث وهندامه مع المستجوبين لأن عدم التناسب يولد نوعا من عدم الألفة بين الطرفين، وهذا بدوره يؤثر على إجابات المبحوثين. لذا فإن على الباحث لن يجمع معلومات أولية عن الجماعات أو الأفراد الذين سيجرى معهم المقابلة.
- خلق جو ودي بين الباحث والمبحوث: إي عدم إضفاء نوع من الرسمية أو الرهبة على جو المقابلة. فيفضل في معظم الأحيان البدء بسؤال أو دردشة أو حديث خفيف خارج عن موضوع المقابلة.

- مراعاة قواعد وأسس طرح الأسئلة على المستجيب في أثناء المقابلة: على الباحث أن يراعي الأمور التالية في أثناء طرحه للأسئلة على المبحوث وذلك لضمان الحصول على المعلومات اللازمة للبحث بأفضل صورة ممكنة:
  - ✓ يجب أن تطرح الأسئلة بشكل غير متحيز بمعنى أن لا يوحي السؤال نوعا من الإجابة.
  - ✓ حتى لو تم صياغة السؤال بشكل حيادي فإن نبرة السؤال وطريقة طرحه قد يوحيان ببعض الإجابة، وعليه يجب على الباحث تجنب ذلك.
  - ✓ أن تكون الأسئلة مفهومة للمستجوب وإذا كانت الأسئلة تحتوي على بعض التعبيرات أو المصطلحات التي قد يساء تفسيرها أو قد لا تفهم من قبل بعض المبحوثين فيجب توضيحها. ففي بعض الأحيان تحتمل بعض الأسئلة أكثر من معنى.
  - ✓ عدم طرح الأسئلة الدقيقة والشخصية في بداية المقابلة ومحاولة تأخيرها إلى نهاية المقابلة حتى يشعر الباحث ببدء انسجام المبحوث وتجاوبه مع الأسئلة المطروحة.
  - ✓ المراعاة في إنهاء إجابات بعض الأسئلة وعدم ترك المجال مفتوحا أمام المبحوث للإسهاب في الإجابة وبخاصة في حالة عدم أهمية السؤال بشكل كبير. أو في حالة كون المدة المحددة للمقابلة قصيرة وكون الأسئلة كثيرة ومتعددة.
  - ✓ أن يظهر الباحث للمبحوث الاهتمام بإجاباته ومتابعتها.
- أن لا يترك للمبحوث عملية إدارة المقابلة والسيطرة على مجرياتها. فهناك العديد من الحالات التي يصبح فيها الباحث مجرد متلق لما يختار أو يفضل المبحوث الأداء به، وعليه يتوجب على الباحث أن يكون هو الموجه للمقابلة.
- اختيار الطريقة المناسبة لتسجيل إجابات المبحوث: فتسجيل إجابة المبحوث قد تتم إما خلال المقابلة أولا بأول أو أن تتم بعد انتهاء المقابلة.

وتمتاز طريقة تسجيل إجابات المبحوث أولا بأول بما يلي:

- تقلل من الخطأ أو من إمكانية نسيان بعض الأمور الهامة التي حصلت خلال المقابلة.

- قد يكون للانفعالات ولتعابير الشخص المبحوث أهمية وبالتالي يصعب أخذها إذا تركت بعد إنهاء المقابلة.

أما عيوب طريقة تسجيل الباحث متابعة المبحوث وإظهار الاهتمام بإجاباته.

- قد لا يستطيع الباحث متابعة المبحوث وإظهار الاهتمام بإجاباته.
- قد يشعر المبحوث بعدم الحرية في إعطاء الإجابات، فيحاول عدم الإدلاء ببعض المعلومات.

ج. مزايا وعيوب المقابلة:[14]

- **مزاياها:** للمقابلة مزايا عديدة نذكر منها:

- تعد أنسب أسلوب لتجميع البيانات من الأشخاص الأميين.
- تعطي المقابلة فرصة أكبر للقائم على المقابلة للكشف عن جوانب وجدانية عديدة.
- تفيد المقابلة إلى حد كبير في تشخيص ومعالجة المشكلات الإنسانية وخاصة في المقابلة الإرشادية.

- **عيوبها:**

- تكلفتها مرتفعة بالمقارنة مع الاستبيانات. خاصة إذا كانت الأماكن متفرقة، كما أنها تحتاج لوقت طويل لإتمام المقابلات.
- قد يحجم بعض المستجيبين عن الكلام نتيجة إحساسه بأن اسمه أصبح معروفا.
- نجاح المقابلة يحتاج لرغبة المستجيب في التعاون.

3. الاستبيان:

أ. تعريف الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والإتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها .[15]

كما تعتبر استمارة الاستبيان تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية .[16]

كما تتميز استمارة الاستبيان التي يملأ المبحوث بياناتها بنفسه بأنها أقل وسائل الدراسة الميدانية في مجال استطلاعات الرأي العام والإعلام تكلفة من حيث الوقت والجهد والمال، ويمكن بها الحصول على بيانات من عدد كبير من الأفراد، وتوفر ظروف التقنين أكثر من أي وسيلة أخرى، وذلك بالتقنين في الألفاظ وترتيب الأسئلة، كما يمكن بها الحصول على بيانات قد يصعب عليها بوسائل أخرى، كما توفر للمبحوث وقتا للإجابة عليها .[17]

فمصطلح الإستبانة يشير إلى أداة لجمع البيانات، وهي عبارة عن استمارة بحث ويعرفها فاخر عاقل أنها" :أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي، وهي مستعملة على نطاق واسع للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودارسة المواقف والاتجاهات والآراء

وتضم عددا من الأسئلة يطلب من المبحوث أن يجيب عنها بنفسه، وفي بعض الأحيان ترسل هذه القائمة من الأسئلة عن طريق البريد وتسمى في هذه الحالات بالاستبانة البريدية.

كما يعرف الاستبانة أنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل " للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة عن الأسئلة الواردة فيها" .

وبالتالي فهي الدليل أو المرشد الذي يوجه المقابلة التي تقع بين الباحث والمبحوث بعد أن يرسم مساراتها ويحدد موضوعاتها ويشخص طبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث من المبحوث، وعليه يتم تحديد أسئلة الاستمارة وفق ما تفرضه صياغة الفرضيات بهدف التحقق منها ميدانيا.[18]

ب. خطوات تصميم الإستبان:

تتطلب عملية تصميم الإستبانة الخطوات الرئيسية التالية:[19]

- تحديد موضوع الدراسة بشكل عام والموضوعات الفرعية المنبثقة عنها، مثال ذلك: دراسة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة والهيئة التدريسية حيث يتم تحديد هذه الخدمات وتقسيمها إلى خدمات الإعارة، الخدمات المرجعية، الخدمات الإعلامية. . . .وهكذا .
- يتم صياغة مجموعة من الأسئلة حول كل موضوع فرعي، بحيث تكون جميع هذه الأسئلة ضرورية وغير مكررة.
- إجراء اختبار تجريبي على الاستبانة عن طريق عرضها على عدد محدد من أفراد مجتمع الدراسة قبل إعتمادها بشكلها النهائي. والطلب منهم التعليق عليها وبيان الأسئلة الغامضة أو غير المفهومة، ومدى تغطية الإستبانة، ويجب كذلك عرض الإستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال البحث العلمي.
- تعديل الإستبانة بناء على الاقتراحات السابقة وطباعتها بشكلها النهائي، متضمنة مقدمة عامة لفقرات الإستبانة.
- توزيع الإستبانة على عينة الدراسة بالطرق المناسبة.

- **خصائص الاستبيان الجيد:**

للاستبيان الجيد خصائص أهمها:[20]

- يوجد أسئلة كي يحصل على معلومات لتحقيق أهداف البحث.
- يتضمن أسئلة ذلك علاقة بالدراسة، ولا يتضمن أسئلة ليس علاقة بالموضوع أو ليست هامة.

- لا يهدف للحصول على معلومات يمكن الحصول عليها بوسائل أخرى كالمعلومات التي تحصل عليها عن طريق الملاحظة.
- لا يتضمن أسئلة مفتوحة *Open-ended* إلا إذا كان ذلك ضروريا.
- لا يضمن أسئلة خارج إطار ذاكرة المستجيب.
- يتضمن أسئلة يمكن إجابتها بسهولة وسرعة قدر الإمكان.
- أن يتضمن كل سؤال إجابة واحدة.
- أن لا تثير الأسئلة الطرف المستجيب.
- تنقيح الأسئلة مطلوب كلما اقتضى الأمر ذلك.

ج. أنواع الاستبيان:

- **الاستبيان المصور:**

يخص صغار السن وغير المتعلمين، وله ميزة التشويق ويساعد على التوليد العقلي والفكري، ويستخدم هذا النوع من الاستبيان في معرفة الاتجاهات الاجتماعية عند الأطفال، ومحدودي القدرة على القراءة وكذلك لمعرفة ديناميات التفاعل بينهم. وبفضل أن يكون الاستبيان المصور مباشر التوزيع حتى لا تتضارب التفسيرات أو تتأثر بوجهة نظر أفراد الفريق المساعد أو بعضا منهم.

- **الاستبيان اللفظي المكتوب:**

يخص الكبار والمتعلمين ويوزع بإحدى الطريقتين الآتيتين:

- **الاستبيان المباشر:**

وهو الاستبيان الذي يوزع باليد مباشرة من الباحث أو الفريق المساعد له وتتم تعبئة الاستمارة مباشرة من قبل المبحوثين، ومما ييسر للمبحوثين الاستفسار إن واجههم غموض في بعض المعاني أو المفاهيم أو المصطلحات العلمية، ولهذا النوع من الاستبيان ميزة ومآخذ منها.

- **الاستبيان غير المباشر:**

وهو الذي يتم توزيعه عن طريق وسائل الاتصال التي منها:

- ✓ **البريد المرسل:** ويتم اختيار هذه الوسيلة في حالة انتشار أفراد المجتمع أو أفراد العينة في مناطق جغرافية متباعدة يصعب على الباحث الاتصال بهم مباشرة.
- ✓ **الاستبيان عن طريق الهاتف:** وهو الذي يتم من خلاله الاتصال بالمبحوثين وطرح أسئلة الاستمارة عليهم وكتابة ما يجيبون به على الباحث أو الفريق المساعد له في حالة وجود فريق مساعد لاختصار الوقت والجهد على الباحث.
- ✓ **نشر وعرض الاستبيان عن طريق الصحف والمجلات:** تطبع استمارة الاستبيان على أحد الصحف أو المجلات بحيث تكون في متناول الجميع خاصة في دراسة المواضيع العامة لاستطلاع الرأي العام.
- ✓ **نشر وعرض الاستبيان عن طريق الإذاعة والتلفزيون:** هذه الأنواع من الاستبيانات تقوم بها الدول والشركات الكبرى، التي تود استطلاع الرأي العام عن إنتاج معين أو برامج معينة.
- ✓ **نشر وعرض الاستبيان عن طريق وسائل الاتصال المتطورة (الانترنت):** بلغ العلم من التطور ما يمكن الباحث من دخول المنازل في جميع أنحاء العالم من خلال شبكات الاتصال المتطور (الانترنت) سواء للحديث المباشر أو عن طريق بث أسئلة استمارة الاستبيان على الجميع وعلى جميع المواقع المسموح بها.[21]

- **الاستبيان من حيث صياغة الأسئلة:**

هناك عدة تقسيمات لأنواع الاستبيان أهمها ما يتعلق بالتقسيم حسب نوع الأسئلة المتضمنة، وفيه ثلاثة أنواع من الاستبيانات وهي:

- **الاستبيان المغلق:**

أو المقيد أو المحدود الخيارات، حيث يطلب من المفحوص اختيار الإجابة الصحيحة من مجموعة من الإجابات مثل نعم، لا، قليل، نادر، ويساعد هذا الاستبيان في الحصول على معلومات وبيانات أكثر، مما يساعده على معرفة العوامل والدوافع والأسباب، ولهذا الشكل ميزة واضحة وهي سهولة الإجابة على أسئلته.

- **الاستبيان المغلق:**

وفيك يترك للمفحوص حرية التعبير عن آرائه بالتفصيل، ويساعد الباحث على التعرف على الأسباب والعوامل والدوافع التي تؤثر على الأراء والحقائق، ولكن من مآخذ هذا الشكل من الاستبيان أن المبحوث قد يجيب بطريقة تختلف عن قصد الباحث. وصعوبة تصنيف الإجابات وتحليلها من قبل الباحث. والمبحوثين غير متحمسين للإجابة بالتفصيل عن آرائهم. ولا يملكون الوقت الكافي. كما أن تفريغ بيانات هذه الأسئلة أمر عسير على الباحث.

- **الاستبيان المغلق المفتوح:**

يتكون من أسئلة مغلقة، يطلب من المفحوصين اختيار الإجابة المناسبة لها، وأسئلة مفتوحة تعطيه الحرية في الإجابة، عن أمور لم يسأل الباحث عنها.[22]

د. <u>مزايا وعيوب الإستبيان:</u>

❖ **المزايا:**[23]

- توفير الكثير من الوقت والجهد في جمع البيانات فلا يحتاج الباحث إلى صرف الكثير من الوقت والجهد وبخاصة إذا تم إرسال الاستبانات بالبريد.
- من الممكن تغطية أماكن متباعدة في أقصر فترة ممكنة.
- تعطي للمبحوث الحرية في اختيار الوقت المناسب لتعبئة الاستبانة وحرية في التفكير والرجوع إلى بعض المصادر التي يحتاجها، بعكس المقابلة التي قد لا يكون مزاج المستجوب خلال إجرائها صافيا مما يؤدي إلى الإدلاء بإجابات غير دقيقة أو متحيزة.
- قد تقلل من التحيز سواء من قبل الباحث أو المبحوث.

❖ **العيوب:**

- انخفاض نسبة الردود، حيث تقدر متوسط الردود في الغالب بين 20% إلى 50% .
- وجود أسئلة غير مجاب عنها من قبل المستجيبين بعكس المقابلة .
- عدم فهم المستجيب لبعض الأسئلة وبالتالي قد تكون إجاباته مختلفة أو مغايرة لقصد الباحث .
- عدم قدرة الباحث على معرفة بعض الأمور العاطفية أو الانفعالية من قبل المبحوث في أثناء الإجابة .

محاضرة 06

4. تحليل المضمون:

أ . مفهوم تحميل المضمون:

اشترك عدد كبير من الباحثين والكتاب في تقديم تعريف إجرائي لتحليل المضمون، نذكر منها :

- يهدف تحليل المحتوى إلى التصنيف الكمي لمضمون معين . وذلك في ضوء نظام للفئات صمم ليعطي بيانات مناسبة لفروض محدودة خاصة بهذا المضمون .
- تحليل المحتوى أسلوب منظم لتحليل مضمون رسالة معينة . إنه أداة لملاحظة وتحليل السلوك الظاهر للاتصال بين مجموعة منتقاة من الأفراد .
- إن تحليل المحتوى بلا شك طريقة للتحليل . وبالرغم من ذلك فإنه أبعد من هذا . أنه طريقة للملاحظة . إلا أنه بدلا من ملاحظة سلوك الناس مباشرة، أو دعوتهم للاستجابة لبعض أدوات القياس، أو إجراء مقابلات معهم، فإن

الباحث يتلقى مادة الاتصال التي أنتجها هؤلاء الناس، كما يطرح عددا من الأسئلة الخاصة بهذه المادة. إن تحليل المحتوى طريقة لدراسة وتحليل مواد الاتصال في أسلوب منظم وموضوعي، وكمي بهدف قياس المتغيرات.[24]

- أما موريس أنجرس *Maurice Angers* فهو يرى أن تحليل المحتوى "تقنية غير مباشرة تستعمل في منتجات مكتوبة أو سمعية- بصرية، صادرة من أفراد أو مجموعة أو عنهم والتي يظهر محتواها في شكل مرقم" كما يرى أن تحليل المحتوى هو "الأداة الأكثر استعمالا بالنسبة إلى المؤرخين والمؤرخات وعلماء الاجتماع وعلماء السياسة وعلماء النفس المهتمين بدراسة الثقافات الأجنبية ووسائل الإعلام بصفة عامة (الآداب، الكتب المدرسية، المسلسلات التلفزيونية، حصص الأطفال، رسائل إشهارية، القصص والأغاني)، بدراسة الشخصية، الأيديولوجيات وأشكال أخرى للتصورات لدى الأفراد والتنظيمات"[25]

من خلال دراسته لمختلف التعاريف و ما جاء فيها من خصائص و تقنيات، استنتج سمير محمد حسين تعريفاً حديثاً لتحليل المضمون و استخداماته في مجال الدراسات الإعلامية، فهو يرى أن تحليل المضمون "أسلوب أو أداة للبحث العلمي يمكن أن يشخصها الباحثون في مجالات بحثية متنوعة و على الأخص في علم الإعلام، لوصف المحتوى الظاهر والمضمون الصريح للمادة الإعلامية المراد تحليلها –من حيث الشكل والمضمون- تلبية للاحتياجات البحثية المصاغة في تساؤلات البحث أو فروضه الأساسية، طبقا للمقتضيات الموضوعية التي يحددها الباحث، وذلك بهدف استخدام هذه البيانات، بعد ذلك، إما في وصف هذه المواد الإعلامية التي تعكس الخلفية الفكرية أو الثقافية أو السياسية أو العقائدية التي تنبع منها الرسالة الإعلامية أو التعرف على مقاصد القائمين بالاتصال من خلال الكلمات والجمل والرموز والصور وكافة الأساليب التعبيرية –شكلا ومضمونا- والتي يعبر بها القائمون بالاتصال عن أفكارهم ومفاهيمهم، وذلك بشرط أن تتم عملية التحليل بصفة منظمة، ووفق منهجية ومعايير موضوعية، وأن يستند الباحث في عملية جمع البيانات وتبويبها وتحليلها على الأسلوب الكمي بصفة أساسية"[26]

ب. خصائص تحليل المضمون:

حدد الباحث رشدي طعيمة أهم خصائص تحليل المحتوى على النحو التالي:[27]

- أنه أسلوب للوصف: يهدف تحليل المحتوى إلى الوصف الموضوعي لمادة الاتصال والوصف هنا بمعنى تفسير الظاهرة كما تقع، وفي ضوء القوانين التي تمكننا من التنبؤ بها .
- **أنه أسلوب موضوعي**: الموضوعية صفة أساسية من صفات العمل العلمي ومقوم من مقوماته . إنها تعني النظر إلى الموضوع نفسه دون تأثر كبير بالذات المدركة . وبقدر ما يقرب الباحث من المادة التي يدرسها، ويرتبط بالأصل الذي يبحث فيه، ويستلزم بمكونات الموضوع وظواهره، بقدر ما تكون موضوعيته .
- **أنه أسلوب منظم**: هذه سمة أخرى من سمات أسلوب تحليل المحتوى . والتنظيم هنا يعني أن يتم التحليل في ضوء خطة علمية تتضح فيها الفروض، وتتحدد على أساسها الفئات . وتتبين من خلالها الخطوات التي مر بها التحليل حتى انتهى الباحث إلى ما انتهى إليه من نتائج .
- **أنه أسلوب علمي**: مع ما يلعبه أسلوب تحليل المحتوى من دور في تطوير العلوم الإنسانية إلى أن الدراسات التي تستخدمه ظلت حتى وقت ليس بالبعيد تعاني من عدم الاعتراف بها كدراسات علمية .
- **أنه يتناول الشكل والمضمون**: يقصد بالمضمون في علوم الاتصال ما تنقله أداة من أدوات الاتصال من أفكار ومعارف وحقائق إلى متلق معين بغية تغيير رأيه أو تزويده بمعلومات أو بث قيم واتجاهات .
- **أنه يتعلق بظاهر النص**: يهتم أسلوب تحليل المحتوى بدراسة المضمون الظاهر لمادة الاتصال وتحليل المعاني الواضحة التي تنقلها الرموز المستخدمة . ليس للباحث هنا أن يتعمق في دراسة نوايا المؤلف، أو تتبع مقاصد، أو أ، يقرأ بين السطور، متعسفا في إستخراج الدلالات .
- **أنه يستخدم في مجال العلوم الاجتماعية**: يستنتج بيرلسون من بعض تعريفات تحليل المحتوى أنها تقصر استخدامه على مجال العلوم الاجتماعية . والحقيقة أن هذا الأسلوب ظهر أولا في هذا المجال . فلقد استخدمه في أوائل الثلاثينيات طلاب الصحافة والإعلام . وكذلك علماء الاجتماع ودارسو الأدب .

- **أن مجالات العمل به كثيرة:** في ضوء التعريفات السابقة يتضح أن مجالات العمل التي يتصدى تحليل المحتوى لها كثيرة. فهو يساعد في وصف المادة الإعلامية وإبراز خصائصها وما يميزها عن غيرها من مواد قد تكون معدة لنفس الأهداف.
- **أنه يرتبط بالبحث الأساسي:** إن أسلوب تحليل المحتوى كما سبق القول أسلوب بحثي يساعد في حل مشكلة معينة. وعلى ذلك تتحدد خصائص هذا الأسلوب العلمي في ضوء المشكلة التي يتصدى.
- **أن له منطلقات لمصداقيته:** يستند تحليل المحتوى ذاته كأسلوب من أساليب البحث العلمي من المنطلقات التي يلزم التسليم بها حتى يكون للتحليل مصداقية، ومن أهم هذه المنطلقات: إن المعاني التي يستوعبها المضمون من الرسالة الإعلامية هي نفسها المعاني التي يقصدها المرسل وهي التي يتوقعها الجمهور- وهذا المنطلق ذو أهمية خاصة في دراسات تحليل المحتوى إذ يقتضي ذلك صعوبة الاتصال بين البشر- إن الوحدات المكونة للرسالة عند الوصف الكمي (كلمات/جمل/فقرات. . .) ذات وزن متساو في الأهمية، لكن في بعض الحالات تحظى فيها بعض الكلمات بأهمية خاصة أو ذات دلالات معينة لها موقع مهم في الرسالة.

ج. خطوات تحليل المضمون:

خطوات تحليل المضمون هي مماثلة لخطوات المنهج الوصفي، يحدد الباحث المشكلة، ثم يضع فروضه التي تستوجبه في استكمال البحث والوصول إلى النتائج، ثم يختار العينة التي سيحللها ليصل على النتائج، إلا أن صعوبات هذا المنهج تتمثل بإختيار العينة، حيث لا يستطيع الباحث أحيانا الإطلاع على بعض الوثائق الهامة، أو أن الوثائق التي يدرسها لا تمثل صورة كاملة عن المشكلة المحدودة.[28]

كما أن هناك من حصر الخطوات الإجرائية لتحليل المضمون وفقا للمراحل الآتية:[29]

- ضبط إشكالية الدراسة ومتغيراتها الأساسية ومؤشراتها.
- ضبط فرضيات الدراسة ومتغيراتها الأساسية ومؤشراتها.

- ضبط أهداف الدراسة ومجالاتها وحدودها .
- ضبط المجتمع والعينة اللازمة للدراسة .
- ضبط فئات التحليل الأساسية والفرعية ومؤشراتها .
- ضبط وحدات التحليل وتعريفها .
- إجراءات الصدق والثبات .
- ترميز ثم تحليل البيانات واستخلاص النتائج .

د . إعداد فئات تحليل المضمون:

ترتبط عملية التصنيف وتحديد الفئات *Classification and Categorizing* بمفهوم التجزئة *Parting* أي تحويل الكل إلى أجزاء ذات خصائص ومواصفات أو أوزان مشتركة بناء على محددات يتم وصفها الاتفاق عليها مسبقا .

ويمكن تحديد معايير التصنيف من خلال المعارف الآتية أو أحدها:

- الإطار النظري لمشكلة البحث .
- حدود ما يثيره البحث من تساؤلات، أو فروض علمية .
- إطار النتائج المستهدفة من البحث .[30]

❖ **التقسيمات الفرعية لفئة الشكل (كيف قيل):**

هي تلك الفئات التي تصف المحتوى الشكلي للمضمون المزمع دراسته، و عادة ما تحاول الإجابة عن سؤال : كيف قيل ؟ أحد ركائز تحليل المحتوى، فالشكل الذي يقدم به المضمون إلى جمهور القراء أو المتفرجين أو المستمعين .. من خلال مختلف قنوات الاتصال، يعد بالأهمية التي تجعل هؤلاء يميلون إلى الاضطلاع على المضمون أو لا ، لأن الشكل الذي تقدم به المادة الإعلامية ليست دائمًا بريئًا، فالوقت و اللون و البنط الذي تكتب به المادة و المساحة المخصصة للمواضيع و الحركات و الإيماءات.. ، لا تُستعمل من باب الصدفة و التباهي، بل لزيادة تأثير المضمون و توجيهه.[31]

- **شكل أن نمط المادة الإعلامية:**

وتستخدم للتفرقة بين الأشكال أو الأنماط المختلفة التي تتخذها المادة الإعلامية في الوسائل المختلفة.

- **فئة شكل العبارة:**

وهي الفئة الخاصة بالقواعد اللغوية المتبعة في الرسالة أو مكوناتها البنائية. ونظرا لدقة التحليل على أساس هذه الفئة يرى بعض الباحثين أن يتم التحليل في هذه الحالة عن طريق تجزئة المضمون إلى مجموعة جمل، وتحليل كل جملة منها على حدة.

- **فئة شدة الاتجاه:** ويطلق عليها بعض الباحثين اصطلاح "عاطفية الاتجاه" إشارة إلى عنصر القوة أو الإثارة الذي عولجت به المادة الإعلامية.[32]

- **فئة المساحة والزمن:**

هي الفئة التي تقيس الحجم المتاح من الجريدة أو المجلة أو النشرة. حيث أن عنصر الحجم أو الوقت يشيران إلى مدى الاهتمام بعرض الموضوع و تقديمه بحيث كلما زادت المساحة أو الوقت، كان ذلك دليلا على ازدياد الاهتمام.[33]

وتقيس هذه الفئة المساحة في وسائل الإعلام المطبوعة بالسنتيمتر والزمن في وسائل الإعلام المسموعة المرئية بالثانية والدقيقة.[34]

- **فئة اللغة المستخدمة:**

تعتبر هذه الفئة من الفئات الهامة، لما يترتب عليها من نتائج تتعلق بمدى فهم الرسالة الإعلامية، ومن أمثلة هذه الفئات: اللغة العربية الفصحى، اللغة الفصحى البسيطة والعامية. أو تقسيم فئة اللغة المستخدمة إلى: اللغة العربية، اللغة الإنجليزية، اللغة الفرنسية، لغة أخرى تذكر.

❖ **التقسيمات الفرعية لفئة الموضوع (ماذا قيل):**

- **فئة الموضوع:**

وهي أكثر الفئات استخداما وتصدر عن سؤال على ماذا يدور المحتوى ؟ أو ما هي المواضيع التي عالجه المحتوى ؟ ويعتمد تصنيفها وتفيئتها وفق إشكالية الدراسة وتساؤلاتها .ويمكن أن يضمنها الباحث فئات فرعية خاصة . شريطة أن يلتزم بتعريفها وضبط مؤشراتها لتستكمل شروط التفيئة وهي الاستقلالية والشمول والدقة والوضوح.

- **فئة الأهداف :**

وتعنى برصد الأهداف التي يرغب صاحب المحتوى أو الرسالة في توجيها من خلال معالجته للموضوع

- **فئة السمات :**

وهي الفئة التي تهتم برصد خصائص الشخصيات الفاعلة في المحتوى مثل : لسن، الجنس، مستوى الذكاء، الوضع لاجتماعي، القدرة على الفهم، المبادرة، الإبداع، حب العمل . . . بالنسبة للأفراد. ويمكن البحث عن التقارب، التنافر. . بالنسبة للجماعات.

- **فئة الاتجاه :**

- "حالة من التهيؤ للإدراك والتفكير و الشعور والسلوك نحو شيء أو شخص أو مسألة بطريقة معين" و القصد أنه الجانب الذي تأخذه الرسالة أو الانحياز من القضية أو الموقف المدروس، فالاتجاه على هذا النحو بمثابة نسق أو منظومة تشمل (ردود أفعال) الفرد الوجدانية والمعرفية والسلوكية نحو موضوع الاتجاه .[35]

- **فئة القيم:**

وهذه الفئة تصلح في تصنيف المعتقدات والأعراف والتقاليد في حياة الجماعات والأشخاص والتي يمكن أن تؤثر في سلوكهم وأفكارهم تجاه الموضوعات والقضايا المطروحة، وتتخذ أساسا لتخطيط السياسات الإعلامية أو الاستدلال عليها من خلال المحتوى .

- **فئة الفاعل:**

وتساعد هذه الفئة في تحديد الأشخاص والجماعات التي تظهر في المحتوى على أنها قامت بدور ما في تنفيذ أعمال معينة، ويمكن استخدامها في الكشف عن المراكز القيادية، أو الصفوة أو القائمين بدور في توجيه السياسات، وصانعي القرار أو العناصر المؤثرة في اتخاذه. كما يمكن استخدام هذه الفئة بنجاح في تحليل النصوص الإعلانية، والتي تستخدم في العادة صور شخصيات مشهورة.[36]

- **فئة الجمهور المستهدف:**

تسعى فئة الجمهور المستهدف إلى التعرف على الجمهور الذي يستهدف القائم بالاتصال توجيه المادة الإعلامية له.[37]

ه. تحديد وحدات تحليل المضمون:

- **وحدة الكلمة:**

تعتبر الكلمة اصغر وحدة من وحدات تحليل المضمون، وقد تكون الكلمة معبرة عن معنى أو مفهوم معين، أو قد تكون معبرة عن رمز معين أو عن مدلول معين، أو عن شخصية معينة.

- **وحدة الموضوع أو الفكرة:**

تمثل هذه الوحدة أكبر وأهم وحدات تحليل المضمون وأكثرها إفادة، وتعتبر إحدى الدعامات في تحليل المواد الإعلامية، والدعائية، والاتجاهات، والقيم، والمعتقدات.

- **وحدة الشخصية:**

وتستخدم الشخصيات كوحدة تحليل عند دراسة القصص والروايات والكتب التاريخية وكتب السيرة الذاتية، ومن ثم قد تكون الشخصية سياسية أو تاريخية أو خيالية، ومن ثم تستخدم في تحليل الفكر السياسي أو التاريخي أو القصصي، وينتهي الباحث برلسون إلى أنه ينبغي قراءة الموضوع الخاضع للتحليل قراءة كاملة وواعية قبل البدء في تحليله وبيان طبيعة الشخصيات الواردة فيه.

- **وحدة المفردة:**

وتسمى أحيانا بالوحدة الطبيعية وتختلف باختلاف الدراسة الخاضعة للتحليل، ففي دراسة حول تحليل محتوى كتب تعليم العربية يعتبر الكتاب وحدة التحليل. ثم هناك من الدراسات ما يستخدم الصورة كمفردة يتم على أساسها تعرف توجهات الكاتب؟ ونوع الرسالة التي يريد نقلها. حيث للصورة تأثيرا كبيرا في خلق انطباعات معينة عند المتلقي. وقد تعجز الكلمة عن أن تنقل ما تنقله وأن تعبر عما تعبر عنه.[38]

- **مقاييس المساحة والزمن:**

وهي المقاييس المادية التي يلجأ إليها الباحث للتعرف على المساحة التي شغلتها المادة الإعلامية المنشورة في الكتب أو الصحف أو المطبوعات، والمدة الزمنية التي إستغرقتها المادة الإعلامية المذاعة بالراديو أو المعروضة بالتلفزيون أو السينما، وذلك بهدف التعرف على مدى الاهتمام والتركيز بالنسبة للمواد الإعلامية المختلفة موضح التحليل.[39]

- **عوامل نجاح تحليل المضمون:**

يتوقف نجاح تحليل المحتوى في بحوث الرأي العام على عدة عوامل أهمها:[40]

- الدقة في تصميم استمارة التحليل: وتتحقق بمراعاة عوامل أهمها القواعد المنهجية في مراحل إعداد استمارة تحليل المحتوى، وكذا مراعاة الاعتبارات المنهجية في تحديد وصياغة وحدات وفئات تحليل المحتوى.
- سن اختيار العينة التي سيتم تحليلها من المحتوى الإعلامي
- الدقة في تسجيل المادة المراد تحليلها.
- الدقة في تفريغ البيانات وجدولتها وتحليلها.